

**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KABUPATEN
KLATEN TAHUN 2018**



PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN

PERIODE JULI SD DESEMBER 2018

**RUMAH SAKIT DAERAH BAGAS WARAS
KABUPATEN KLATEN
TAHUN 2018**

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya, maka Survey Kepuasan Masyarakat pada Periode Juli sd Desember 2018 dapat terlaksana dengan lancar. Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2018, yang berpedoman pada Peraturan Bupati Klaten Nomor 52 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten.

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara Kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan / melayani orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki layanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada pemerintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas dasar pemikiran tersebut maka RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang Kesehatan melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat mulai bulan Juli sd Desember 2018.

Melalui hasil survey ini dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi pegawai RSD Bagas Waras kabupaten Klaten untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini dan pelayanan yang ada di RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada dengan harapan semoga dapat menjadi layanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Klaten, Desember 2018
**DIREKTUR RSD BAGAS WARAS
KABUPATEN KLATEN**

dr. Limawan Budiwibowo, M.Kes
Pembina Tingkat I
NIP. 19660103 199602 1 002

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA RSUD BAGAS WARAS KABUPATEN KLATEN
PERIODE JULI SD DESEMBER 2018

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi governance). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean goverment).

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Dasar hukum penyelenggara Survey Kepuasan Masyarakat antara lain :

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;
4. Peraturan Bupati Klaten nomor 19 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;

5. Peraturan Bupati Klaten nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten.

B. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat pada RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten adalah untuk :

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten.
2. Menyiapkan bahan perbaikan pelaksanaan pelayanan publik.

C. MANFAAT

Survey Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan IKM pada RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten.
2. Menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik yang tingkat kepuasan masyarakat masih rendah.

D. METODE SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. Lokasi Survey Kepuasan Masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten.

2. Penentuan Responden.

Peraturan Bupati Klaten nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten mengatur bahwa responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan publik. Jumlah responden survey ditetapkan sesuai rata-rata jumlah penerima pelayanan publik dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publik lebih dari 150 (seratus lima puluh) per bulan, maka jumlah responden sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang;

- b. Pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publik antara 100 (seratus) hingga 150 (seratus lima puluh) per bulan, maka jumlah responden sebanyak 100 (seratus);
- c. Pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publik kurang dari 100 (seratus) per bulan, maka jumlah responden sebanyak 50 (lima puluh).

RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten jumlah rata-rata penerima pelayanan publik adalah lebih dari 150 (seratus lima puluh) orang per bulan sehingga jumlah pengguna layanan yang kami jadikan responden dalam survey adalah 150 orang.

3. Metode Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada periode Juli sd Desember 2018 di RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1) Persyaratan Pelayanan;
- 2) Prosedur Pelayanan;
- 3) Waktu Pelayanan;
- 4) Biaya / Tarif Pelayanan;
- 5) Produk Layanan;
- 6) Kompetensi Pelaksana;
- 7) Perilaku Pelaksana;
- 8) Maklumat Pelayanan;
- 9) Penanganan Pengaduan.

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode yaitu :

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan sebagai responden.
- b. Dilakukan oleh pencacah dengan cara mewawancarai pengguna layanan sebagai responden dan kemudian mengisikan jawabannya dalam kuesioner.

Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga interview untuk memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden sehingga analisis data akan lebih akurat.

4. Metode Pengolahan Data.

Pengolahan data IKM pada RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Klaten Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten.

Nilai IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

Untuk memperoleh nilai IKM pada RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \frac{\text{Nilai Penimba}}{\text{Penimba}}$$

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut :

Tabel 1

Nilai persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,5	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Bupati Klaten No. 52 tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten.

E. DESKRIPSI RSUD BAGAS WARAS

Layanan publik dengan kualitas prima telah menjadi tuntutan masyarakat dan menjadi kewajiban bagi setiap instansi yang memberikan layanan publik untuk meresponnya. Mengingat tingkat kepuasan bersifat individual dan dinamis berubah setiap waktu, diperlukan alat ukur untuk mengetahuinya. Tuntutan kepuasan yang dinamis memerlukan antisipasi setiap satuan kerja sehingga mutu layanan yang disediakan selalu disesuaikan dengan perkembangan tuntutan masyarakat.

Untuk mengetahui tingkat apresiasi mutu layanan oleh pelanggan (pasien), gugus kendali mutu melaksanakan survei kepuasan konsumen. Hasil survei selanjutnya dipetakan menjadi indeks kepuasan masyarakat untuk kemudian digunakan mengevaluasi kinerja masing-masing unit kerja di lingkungan RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten.

Pada Tahun 2018 jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan di RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten sebanyak 48.282 orang. RSD Bagas Waras baru beroperasi mulai tgl 24 Oktober 2015. Jadi RSD bagas Waras beroperasi baru berusia tiga tahun.

Adapun pelayanan yang diberikan oleh RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten meliputi :

1. Pelayanan gawat darurat.
2. Pelayanan rawat jalan.
3. Pelayanan rawat inap.
4. Pelayanan bedah.
5. Pelayanan persalinan dan perinatologi.
6. Pelayanan intensif.
7. Pelayanan radiologi.
8. Pelayanan laboratorium patologi klinik.
9. Pelayanan rehabilitasi medik.
10. Pelayanan farmasi.
11. Pelayanan gizi.
12. Pelayanan tranfusi darah.

13. Pelayanan keluarga miskin.
14. Pelayanan rekam medis.
15. Pelayanan limbah.
16. Pelayanan administrasi manajemen.
17. Pelayanan ambulance/kereta jenazah.
18. Pelayanan pemulasaran jenazah.
19. Pelayanan laundry.
20. Pelayanan pemeliharaan sarana rs.
21. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi.
22. Pelayanan Keamanan.

Tabel 1: Jumlah Pasien RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten th 2018

No	Uraian	Jumlah (orang)	Persentase
1.	Rawat inap	5732	4.59
2.	Rawat jalan	48282	95.41

Peningkatan jumlah pasien dibarengi dengan peningkatan pelayanan yang semakin teratur melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) yang sudah berjalan.

Selain melalui survei, kinerja pelayanan juga dapat dilihat pada indikator kinerja RSD Tahun 2018 sebagai berikut :

Tabel 2 : Indikator Kinerja RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten

Tahun/ Indikator	BOR (%)	Av LOS (hari)	TOI (hari)	BTO (Kali)	GDR (%)	NDR (%)
2018	53.4	2.9	3.6	4.1	26	9.2

Ket : Angka ideal BOR : 60-80%, LOS : 6-9 hari, TOI : 1-3 hr, BTO : 40-50 kali, GDR : $\leq 4,5\%$, NDR : $< 2,5$

F. HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN KEPUASAN MASYARAKAT

1. Jumlah Nilai per Unsur pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh jumlah nilai per unsur pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing unsur pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner. Adapun jumlah nilai per unsur pelayanan di RSD Bagas Waras adalah sebagai berikut :

Tabel 3 : Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada RSD Bagas Waras

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan Pelayanan	305
2.	Prosedur Pelayanan	302
3.	Waktu Pelayanan	274
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	359
5.	Produk Layanan	369
6.	Kompetensi Pelaksana	301
7.	Perilaku Pelaksana	300
8.	Maklumat Pelayanan	368
9.	Penanganan Pengaduan	304

Sumber : Hasil survey Kepuasan Masyarakat RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten periode Juli sd Desember 2018.

2. Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur pelayanan.

NRR per unsur pelayanan adalah hasil jumlah nilai per unsur pelayanan dibagi jumlah responden (150). Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada RSD Bagas Waras adalah sebagai berikut :

Tabel 4 : Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan pada RSD Bagas Waras

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata (NRR)
1.	Persyaratan Pelayanan	3,050
2.	Prosedur Pelayanan	3,020
3.	Waktu Pelayanan	3,590
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	3,690
5.	Produk Layanan	3,750
6.	Kompetensi Pelaksana	3,010

7.	Perilaku Pelaksana	3,000
8.	Maklumat Pelayanan	3,680
9.	Penanganan Pengaduan	3,040

Sumber : Hasil survey Kepuasan Masyarakat RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten periode Juli sd Desember 2018.

3. Nilai Rata-rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan.

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu : 0,071.

Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada RSD Bagas Waras kabupaten Klaten adalah sebagai berikut

Tabel 4 : Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan pada RSD Bagas Waras

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata (NRR)
1.	Persyaratan Pelayanan	0,339
2.	Prosedur Pelayanan	0,335
3.	Waktu Pelayanan	0,304
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	0,398
5.	Produk Layanan	0,410
6.	Kompetensi Pelaksana	0,334
7.	Perilaku Pelaksana	0,333
8.	Maklumat Pelayanan	0,408
9.	Penanganan Pengaduan	0,337
		3,119

Sumber : Hasil survey Kepuasan Masyarakat RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten periode juli sd Desember 2018.

4. Konversi Indeks.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 5) dengan nilai dasar 25. Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh 3,119 adalah $3,119 \times 25$ (nilai dasar)= 79,976.

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut :

Tabel 5 : Konversi Indeks pada RSD Bagas Waras

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00-43,75	D	Tidak baik
43,76-62,50	C	Kurang baik
62,51-81,25	B	Baik
81,26-100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Bupati Klaten 52 tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten.

Sehingga nilai IKM yang mencapai 79,976 jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana tabel 5, maka Mutu Pelayanan adalah B dan Kinerja Baik.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2018 atas pelayanan yang diberikan oleh RSD Bagas Waras dapat disimpulkan bahwa :

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten masuk dalam kategori B.
- b. Kinerja pelayanan pada RSD Bagas Waras masuk dalam kategori Baik.

Meskipun secara umum hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada RSD Bagas Waras masuk dalam kategori Sangat Baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan. Strategi demikian dimaksudkan agar RSD Bagas Waras mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

G. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survey yang meliputi 9 unsur pelayanan, 3 unsur diantaranya mendapatkan penilaian paling rendah dari para pengguna layanan, yaitu :

- a. Unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,00.
- b. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,01.

Berkaitan dengan perolehan nilai terendah pada 2 unsur pelayanan tersebut, kemudian mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil meliputi jumlah dan

kompetensi personil, anggaran, alat kerja serta sarana dan prasarana, maka akan dilakukan upaya perbaikan sebagai berikut :

1. Sebagai upaya agar perilaku pelaksana pelayanan dapat tercapai dengan maksimal melalui peningkatan kualitas SDM yaitu melalui diklat dan bimtek serta menambah jumlah pegawai.
2. Upaya perbaikan dalam Kompetensi pelayanan yaitu melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas serta mengoptimalkan sistim yang ada di RSD Bagas Waras.

Secara umum pelayanan pada RSD Bagas Waras di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada RSD Bagas Waras berada pada kategori baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.